

## Regional rapport



Kommentarsamling  
MINOR-Ambulatoriet  
Center for planlagt kirurgi  
Hospitalsenhed Midt

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

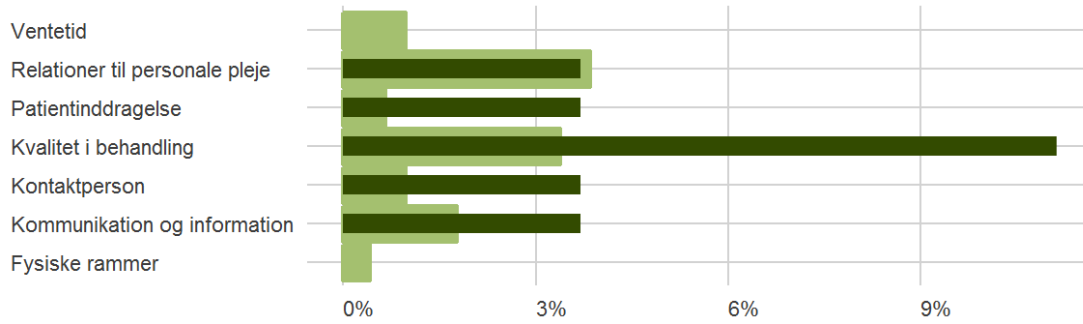
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



**33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6 Venlig og informerende atmosfære. Både læge og sygeplejerske præ-senterede sig, og gav hånd. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
8 En helt igennem positiv og kompetent behandling. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Det havde været rart med en gennemgående læge, så der ikke opstår uenighed lægerne imellem angående diagnose, hvilket har gjort mig noget forvirret og har konsekvenser i mit videre forløb. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
1 Ros til den store operationsstue ved opvågning mv. Kompetente og flinke folk man følte sig tryk ved. Ros til ambulatoriet for indsatsen i de forberedende faser i forløbet, forundersøgelser osv. Bl.a. er jeg blevet ringet op af lægen på forhånd med informationer og forklaringer m.v. Ris til ambulatoriet/patienthotellet for begivenhederne på selve operationsdagen. Sygeplejerskerne virker fortravlede/stressede og giver også selv udtryk for dette. Eks: "Ja, vi har jo også andre patienter i dag...". Sygeplejerskernes generelle stressforhold kan man jo helt aktuelt læse om i dagspressen i disse dage. Stor kritik af at man ikke kan få en lægesamtale efter operationen. Den opfølgende information som sygeplejerskerne kan/vil give er mangelfuld og skaber utryghed, når man nu har været gennem et sygdomsforløb, der er endt med en operation. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Patientinddragelse,	I nogen grad

#### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
3 Der var engang hvor jeg ventede en hel time, men behandlingen var ok.	Uoplyst
8 Jeg blev meget overrasket over at få stillet en stue med toilet til rådighed til mig og min hustru. Det var en rigtig god oplevelse.	I meget høj grad
4 Et smilende og rart personale som på ingen måde lod mærke at de havde travlt, hvilket jeg ved selvsyn kunne se, at de havde. Godt gået af dem.	I nogen grad
2 Silkeborg Sygehus er altid meget effektivt.	I meget høj grad
1 Vi havde en tid til kl. 09.00 men blev ringet op ca. 08.30 af en sur NN, der klagede over, at vi ikke var mødt kl. 07.15. Vores tid var rigtig, fandt man siden ud af, men ingen sagde undskyld eller beklagede eller lignende. Så allerede hér var dagen startet skævt og stresset. Vi skulle møde på patienthotellet i Silkeborg.	I nogen grad
7 Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad



**18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3 Blev ikke opereret. Stort set er jeg tilfreds.	Uoplyst
4 Mangler meget, at det er en læge, som taler godt dansk og at vedkommende, som man er inde ved, ikke er nedladende i sine udsagn og konstatering af mulig årsag til skavanken.	Uoplyst
1 Jeg manglede en samtale med en læge efter at min operation var overstået. Sygeplejerskens information var meget sporadisk. Den manglende opfølgning på operationen, virkede meget utrygt og frustrerende. Specielt da flere læger på forhånd var uenige om, hvad der egentlig var galt med min hånd. Dette fik jeg aldrig nogen forståelig forklaring på. Sygeplejersken udleverede bare en fotokopi af patientjournalen, og denne kopi fik jeg først efter selv at have bedt om det.	I nogen grad

## **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5 Skulle have MR-scanning på [privatklinik]. Der havde man glemt at sende mig en tid. Ringede til Silkeborg Sygehus og fik et nummer til privatklinikken for at få tiden. De havde så ferie, så samlet ventetid på scanning blev [flere] uger. Silkeborg var dog uden skyld i dette.	Ja
1 Rod i den aktuelle mødetid.	Ja